

殷殷关怀暖香江 高瞻远瞩展未来

——党的十八大以来以习近平同志为核心的党中央关心香港发展纪实

（上接第一版）民生福祉犹此，生命安危更甚。

2010年8月，21名香港旅客在马尼拉市中心遭歹徒劫持，导致8人遇害，给香港社会带来巨大创伤。梁振英披露说，2013年亚太经合组织领导人非正式会议期间，习近平主动询问香港与菲方就人质事件的会谈情况，当场责成有关部门跟进。在中央政府严厉敦促和特区政府积极跟进下，2014年4月23日，菲律宾政府对马尼拉人质事件受害者及家属正式致歉。

2012年10月1日，香港南丫岛水域发生撞船事故，造成37人遇害、100多人受伤。习近平专门打电话了解有关情况，并指示特区政府全力做好失踪人员搜救、伤员救治及家属抚慰等工作，要求有关部门全力配合特区政府，提供所需的一切协助。

点滴之间见深意，一枝一叶总关情。

“**依法治国是最可靠、最稳定的治理。**”

党的十八大召开之际，香港特别行政区已经度过第15个生日。这块最早实施“一国两制”的“试验田”，开始因为一些深层次原因出现矛盾和杂音，“一国两制”实践面临新的挑战。

对此，《“一国两制”在香港特别行政区的实践》白皮书旗帜鲜明指出：“‘一国两制’是一项开创性事业，对中央来说是治国理政的重大课题，对香港和香港同胞来说是重大历史转折。在香港特别行政区各项事业取得全面进步的同时，‘一国两制’在香港的实践也遇到了新情况新问题，香港社会还有一些人没有完全适应这一重大历史转折，特别是对‘一国两制’方针政策和基本法有模糊认识和片面理解。”

攻坚克难，砥砺前行。

5年间，针对香港问题，以习近平同志为核心的党中央从全面推进依法治国总目标的高度不断丰富发展“一国两制”理论。

党的十八大以来，中央政府对香港、澳门实行的各项方针政策，根本宗旨是维护国家主权、安全、发展利益，保持香港、澳门长期繁荣稳定。全面准确贯彻“一国两制”、“港人治港”、“澳人治澳”、高度自治的方针，必须坚持一国原则和尊重两制差异、维护中央权力和保障特别行政区高度自治权、发挥祖国内



6月27日，工人在香港金紫荆广场布置花坛。随着7月1日香港回归祖国二十周年纪念日的临近，香港大街小巷、商场等装饰一新，充满浓浓的喜庆气氛。 ■新华社发

地坚强后盾作用和提高港澳自身竞争力有机结合起来，任何时候都不能偏废。

不忘初心，方得始终。

重温并准确理解“一国两制”要义，更加坚定处理香港事务的正确方向。2014年10月29日，党的十八届四中全会审议通过《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》。《决定》在“加强和改进党对全面推进依法治国的领导”章节中提出，依法保障“一国两制”实践和推进祖国统一。

10天后，习近平在会见来京出席亚太经合组织第二十二次领导人非正式会议的香港特别行政区行政长官梁振英时，援引《决定》内容说：“这是我国推进国家治理体系和治理能力现代化迈出的重要一步，对全面准确贯彻‘一国两制’方针和基本法、促进香港长治久安具有重要意义。”

在依法治港方针指导下，中央政府坚定支持香港特区政府依法施政，多次肯定特区政府在遏制“港独”、依法处置街头暴力活动等重大

问题上严格按照香港特别行政区基本法、全国人大常委会有关决定和特别行政区法律办事。

2016年11月7日，针对香港立法会选举及个别候任议员在宣誓时宣扬“港独”主张，侮辱国家、民族引发的问题，全国人大常委会对基本法第104条作出解释，明确了参选和宣誓就任特别行政区法定职务的法定条件和要求。

党的十八大以来，习近平多次强调，中央将继续坚定不移贯彻“一国两制”方针和基本法，坚定不移支持香港依法推进民主发展；希望特别行政区政府继续依法妥善处理香港政制发展问题。

2014年8月31日，十二届全国人大常委会第十次会议表决通过关于香港特别行政区行政长官普选问题和2016年立法会产生办法的决定。“这是本着对国家、对香港高度负责的精神，在香港民主制度发展的重要时刻作出的一项重要重大决定。”全国人大常委会副秘书长李飞说。

2015年12月23日，习近平在中南海会见

来京述职的梁振英时，发表了一锤定音的重要讲话。他说：“近年来，香港‘一国两制’实践出现了一些新情况。我想强调的是，中央贯彻‘一国两制’方针坚持两点。一是坚定不移，不会变、不动摇。二是全面准确，确保‘一国两制’在香港的实践不走样、不变形，始终沿着正确方向前进。”

“**我们对祖国和香港的未来充满信心。**”

2016年的全国两会，对港区代表委员来说堪称难忘。“十三五”规划纲要草案里，再次单独成章的港澳部分针对香港增添了支持建设亚太区国际法律及解决争议服务中心、发展创新及科技事业等全新表述。“这体现中央对香港的透彻了解和准确定位，为香港发展描绘了全新路径。”全国人大代表、香港东伟国际有限公司董事总经理蔡素玉说。

这份勾画了2016年至2020年经济社会发展蓝图的纲领性文件，最早成型于党的十八届五中全会。在这次会议上，“提升港澳在国家经济发展和对外开放中的地位和功能”首次写入国家五年规划建议。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央始终高度重视在谋划和推进国家整体发展战略时充分发挥香港的作用，鼓励支持香港找准定位、发挥所长，积极对接国家规划，实现长远发展。一项项顶层设计如同一座座屹立的灯塔，穿透迷雾、指引航向。

2015年3月发布的《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》提出，发挥香港、澳门特别行政区独特优势作用，积极参与和助力“一带一路”建设。两年后，由中国发起的亚洲基础设施投资银行宣布扩容，香港以唯一非主权地区身份加入，从此开启全面参与“一带一路”建设的新的历史征程。

作为高度发达的经济体，香港拥有健全的专业服务体系，全面开放的国际化环境和国际化视野。“这些决定了香港有资格也有能力成为国家‘一带一路’建设推进进程中的重要节点，承担重要任务，并由此迎来新的经济增长点和发展机遇。”香港特区政府财政司司长陈茂波说。

2017年的全国两会又一次传出振奋人心的消息，“研究制定粤港澳大湾区城市群发展规划”写入政府工作报告。

今日的中国充满生机活力，经济实力和综合国力大幅提升。香港凭借背靠祖国内地和实施“一国两

制”的最大优势，又获得中央大力支持和“先行先试”的先发优势，其地位和前景不言而喻。

正如行政长官梁振英在任内最后一份施政报告里满怀信心的讲述：“中国在全球经济的倡导作用和主导地位越来越明显，香港‘一国’和‘两制’的双重优势和‘超级联系人’作用越来越突出。在国家‘十三五’规划和‘一带一路’倡议下，香港本着‘国家所需、香港所长’原则，机遇无限。”

这份对于香港前途的信心，源自中央把“保持香港特别行政区长期繁荣稳定”纳入国家整体发展战略框架的细致关照，得益于国家实施多项发展战略带来的巨大机遇。

2014年12月，习近平出席庆祝澳门回归祖国15周年大会暨澳门特别行政区第四届政府就职典礼时强调，“一国两制”是国家的一项基本国策。牢牢坚持这项基本国策，是实现香港、澳门长期繁荣稳定的必然要求，也是实现中华民族伟大复兴中国梦的重要组成部分，符合国家和民族根本利益，符合香港、澳门整体和长远利益，符合外来投资者利益。

习近平还指出：“实现中华民族伟大复兴的中国梦，是时代的召唤，是民族的使命。身处在我们这个时代的中国人，不论在什么地方，都应该为此感到骄傲，都应该为此作出贡献，有一分热、发一分光。我坚信，祖国不断繁荣富强，必将为香港、澳门发展打开更加美好的前景。”

5年是一道刻度，更是一座丰碑，铭刻了党的十八大以来在以习近平同志为核心的党中央悉心关怀和指引下，香港特别行政区的精彩故事。

2017年4月11日，习近平在中南海瀛台会见了新当选并获中央政府任命的香港特别行政区第五任行政长官林郑月娥。他表示，20年来，“一国两制”在香港的实践取得巨大成功。宪法和基本法规定的特别行政区制度有效运行，香港保持繁荣稳定，国际社会给予高度评价。与此同时，作为一项开创性事业，“一国两制”在香港的实践也需要不断探索前进。

习总书记指出：“我们比历史上任何时期都更接近中华民族伟大复兴的目标，比历史上任何时期都更有信心、有能力实现这个目标。”相信在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，在包括香港同胞在内的全体中华儿女共同努力下，中华民族伟大复兴终将实现，“一国两制”事业在香港的实践必将迎来更加美好的明天。

（新华社北京6月28日电）

特别报道

责编 / 伍施施 校对 / 陈爱晖 版式 / 张文莉

打造“衡阳模式” 创造“全国先进”

衡阳市“12345”政府服务热线开通三周年来，获得了中央与省政府的高度肯定，在2016年全国“12345”热线监测评比活动中，排名全国第四、全省第一

■文/本报记者 谢小青

图/本报记者 陈太伊



“12345”政府服务热线接线受理大厅

6月28日，8位热心市民受邀走进市“12345”政府服务热线接线受理大厅，零距离感受这里的工作氛围，了解热线电话办理流程，同时也对平台的建设提出了自己的建议。这三年里，他们多次拨打热线反映身边的疑难杂症，并得到有效解决。

这天是“12345”政府服务热线开通三周年。三年来，“12345”通过电话、微信、网站、短信、“书记、市长”信箱、移动客户端等七种渠道，全天24小时、全年365天受理市民诉求，接听拨打市民来电总量达90万余次，日均790次，受理并解决群众诉求54万

余件，工单综合办结率达99.65%，市民回访满意率达96.96%。

合署办公，警政联动效率高

“有事找政府，请拨12345！”2014年6月28日，市“12345”政府服务热线开通试运行，9月18日正式运行。它由2006年建设的社区服务热线升级改造而来，并依托热线成立衡阳市人民政府信息调度指挥中心，由市电子政务办加挂市人民政府信息调度指挥中心办公室牌子，下设热线前台管理科、热线综合调研科、热线督查

科，负责市人民政府信息调度指挥中心与“12345”政府服务热线的日常管理监督工作。

“12345”政府服务热线平台创新了联动方式，实行“一号对外，集中受理”的模式，整合了8个政府公共服务电话（12342监察、12369环保、12318文化市场执法、12328交通、12319城管、12385残联、12338妇女维权以及12350安全生产），还与“110”“120”有效对接，实现了“合署办公、警政联动”，大幅提高了工作效率，节约了大量的人力、物力和财政资金。

它还是一个技术先进的技术平台，依托“数字衡阳”云平台，“12345”政府服务热线系统无缝对接“数字城管”和“智能交通”系统，对井盖、路灯、变压器等37万个城市部件的准确位置和责任单位了如指掌，可进行实时动态查询。

在接受市民诉求的同时，“12345”政府服务热线还兼具便民功能。如何选择就近的银行、酒店，如何选择公交车线路以及自驾游规划，实时交通路况怎么样？诸多的问题，市民只要拨通“12345”就能全部得到解答。

工单办理不合格，实行“一票否决”

“12345”政府服务热线的运作流程是这样的：接到市民诉求——形成工单——将工单发往相关职能部门——7个工作日内必须给市民反馈——难以解决的，召集相关部门现场督办——回访市民——办结归档。

热线的成员单位包括12个县（市）区政府、66个市直相关部门和13个公共企事业单位。通过与各成员单位之间相互配合，统一协调，形成了“一个号码找政府”的快速通道。

为快速落实群众诉求，“12345”政府服务热线将7个方面的问题纳入督办内容，采取了电话督办、短信督办、会议督办、现场督办、领导批示督办、通报督办6种督办方式。还联动了市人大代表进行

现场督办，对热线工单中群众反映强烈，长时间没有解决的问题形成专报上报市领导，由市领导亲自交办、督办，限期落实。通过狠抓督查督办，热线各成员单位工作作风明显转变。

综合一年的工单受理情况，“12345”政府服务热线可以行使“一票否决”权。市电子政务办纪检组长、驻“12345”政府服务热线负责人金长河介绍，从2015年起，热线工作就作为年度管理绩效考核评优的前置条件，实行“一票否决”制。当年就否决了4个单位，2016年又否决了1个单位，对机关部门转变作风、提高效能起到了积极作用。我市纪检监察部门和政府督查室也积极配合“12345”热线督查督办工作，形成了联动追责的工作机制。

此外，“12345”政府服务热线还开启了“热线问政”活动，安排成员单位“一把手”现场接听群众来电，受理诉求。设立了热线开放日，邀请市民来到热线接线受理大厅现场观摩、交流，让群众切身感受，更深刻地了解热线，为热线发展建言献策，实现了政民联络零距离。

“衡阳模式”获得省内外肯定

“您好！这里是12345政府服务热线，请问有什么可以帮到您的？”2016年12月，湖南安华消防有限公司负责人全先生拨通“12345”政府服务热线反映，幸福家园小区开发商拖欠其安装小区房屋门费用。

不久，热线督查科找到了幸福家园开发商，并现场督办，开发商答应将小区房屋门拖欠费用补齐。很快，该公司就拿到了被拖欠的安装款。

5月22日，全先生给“12345”政府服务热线送来一面“为民办事关怀备至、为民排忧解难深似海”的锦旗，以表感谢。

“民之所呼、我之所应”“群众诉求无小事、认真负责解民难”“全心全意为人民服务、为民排忧解难系百姓”，这是市民饱含深情的赞扬。热线自开通至今，获

得良好的社会反响和广大市民的高度肯定，收到市民赠送的锦旗46面，电话专程感谢2697次。

2015年3月，“12345”政府服务热线被全国妇联授予“全国巾帼文明岗”光荣称号，是全省唯一获此殊荣的热线单位；2016年荣获“市文明单位”；同时在2016年的全国“12345”热线监测评比活动中，以综合得分95.6分，于332个地级城市中脱颖而出，取得全国第四、全省第一的好成绩。今年热线又获得了2016年度“五四红旗团支部”光荣称号。

“12345”政府服务热线“合署办公、警政联动”的衡阳模式规格高、权威强、效果好，是全省“12345”热线的领头羊，创造了“衡阳模式”，积累了“衡阳经验”。

“衡阳模式”也得到了中央与省政府高度肯定，省政府、省政协、省政府发展研究中心、省政府政务公开办纷纷来衡考察，中央信访工作联席办、国家信访局、工信部电信规划研究院也来衡现场考察并听取经验汇报。

省内的岳阳、株洲、湘潭、郴州、常德、益阳、怀化、永州、娄底、涟源、浏阳、资兴等，以及外省的深圳、南宁、桂林、运城、绍兴、江西、仙桃等，纷纷前来考察交流。永州市相关部门来衡阳考察后，当即表示要把先进的“衡阳模式”带回去，为他们即将试运行的“12345”热线提供借鉴。

据市电子政务办主任、党组书记陶小平介绍，为了进一步将“12345”政府服务热线打造成为我市政民之间的“和谐之曲”、服务为民的“金字招牌”。下阶段，将重点做好平台建设，加大整合公共服务号码力度，加快推动还未建设本级平台的县（市）区的进度，真正实现全市“一号对外”的格局；继续抓好工单办理，更好、更快地为人民群众解难答惑；及时汇总民情民意，为领导决策当好“参谋”，让“12345”政府服务热线充分发挥政府和市民的“连心桥”作用。